

# Секреты Виртуальной фасилитации

*Адаптация материалов курсов  
компании Leadership Strategies':  
[Facilitation Skills for Trainers](#) и [Facilitating Virtual Meetings](#)*

Фасилитатор  
Майкл Вилкинсон, **Certified Master Facilitator**  
Leadership Strategies, Inc.

## I. Начало

### Виртуальная реальность

Материалы опроса «Преимущества виртуальных встреч», проведенного компанией Leadership Strategies в 2013 году с 438 управленцами и менеджерами.

- \_\_\_\_\_% сказали что их организация провела \_\_\_\_\_ виртуальных встреч в последние 12 месяцев, чем в предшествующие 12 месяцев.
- \_\_\_\_\_% сказали что они принимали участие в виртуальных встречах со своего \_\_\_\_\_.
- Только \_\_\_\_% отметили что они чувствовали себя очень комфортно используя виртуальные встречи
- \_\_\_\_\_% назвали \_\_\_\_\_ препятствием для успешной виртуальной встречи.

## II. Дилемма виртуальности

### В виртуальных сессиях главное:

---

#### Инструменты

- Голосования
- Демонстрация экрана
- Доски для работы
- Высказывания по кругу
- Убирающиеся доски
- Окошко чата

## III. Подготовка виртуальной сессии

### Шесть «П» Подготовки (The 6 Ps of Preparation)

1. P \_\_\_\_\_ Зачем мы проводим сессию?
2. P \_\_\_\_\_ С чем мы должны остаться в итоге?  

---
3. P \_\_\_\_\_ Кто будет участвовать?
4. P \_\_\_\_\_ Какие вопросы будем разбирать?
5. P \_\_\_\_\_ Какие шаги к этому приведут?
6. P \_\_\_\_\_ Как мне эффективно использовать эту виртуальную среду / платформу?

# Выбор виртуальной платформы

## Уровни включенности и продуктивности

<b>10</b>	Лицом к лицу
<b>8</b>	
<b>6</b>	
<b>3</b>	
<b>1</b>	Только звук

<b>Уровни</b>	<b>1</b>	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> <b>Качеств</b>	<p>Включает основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, а также расширенные функции, такие как аннотации, подгруппы, голосование и доски.</p> <p><b>Примеры:</b></p>
	<b>2</b>	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> <b>Качеств</b>	<p>Включает основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, но обычно не включает одного или всего из списка: аннотации, подгруппы, голосование и доски.</p> <p><b>Примеры:</b></p>
	<b>3</b>	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> <b>Качеств</b>	<p>Не включает какие-то основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, или позволяет подключить меньше 15 человек.</p> <p><b>Примеры:</b></p>
	<b>4</b>	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> <b>Цель</b>	<p>Расчитан на специальные цели или специальную аудиторию.</p> <p><b>Примеры:</b></p>

## Выбор виртуальной платформы

- Определите Зачем, Что, ограничивающие факторы.
- Рассмотрите несколько платформ
- Поймите какие качества наиболее необходимы
- Сузьте выбор используя градацию уровней
- Выберите платформу

	Уровни			
	1 Полный	2 Базовый	3 Ограничен	4 Специален
Чтобы обеспечить вовлеченность, важно иметь аннотации, подгруппы, опрос или доски.	✓	Отказ		
Для большей производительности важно всем видеть друг друга и экран ведущего	✓	✓	Отказ	
Нужно чтобы приняло участие больше 25 человек одновременно.	✓	✓	Отказ от большинства	✓
Платформа должна быть бесплатной.	Отказ		✓	Отказ

## Подготовка повестки...и детальной повестки

А. Начало	
<b>Процесс</b>	Выписать ключевые темы, которые участники хотят обсудить; сгруппируйте темы по категориям
<b>Детали</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пусть участники пишут темы на доске</li> <li>• Распределите полученное по группам.</li> </ul>
<b>Тайминг</b>	10 минут (2 + (12 вопросов x 0.5) + 2)

## Базовые правила в виртуальной среде

- Отмечайтесь когда присоединились и если рано отключаетесь.
- Представляйтесь каждый раз когда говорите, пока все не научатся узнавать вас по голосу.
- Не используйте функцию удержания вызова, особенно если она включает музыку
- Придерживайтесь одной и той же последовательности выступающих.
- Сосредотачивайте все 100 процентов внимания в ходе встречи, избегайте сторонних задач, ответов на письма и прочего.
- Помните о \_\_\_\_\_.

## Нужен ли вам модератор?

- Помогать с общением в чатах, голосованием по вопросам, документированием, следить за парковочными досками.
- Поддержка по всем техническим вопросам.
- Прочие соображения:
- Мониторинг активности
- Второй голос ради разнообразия
- Рекомендуется если количество людей \_ или больше

## Работа в трудных ситуациях с присутствием

<p><b>Всего несколько виртуальных участников</b></p>	<p><b>Проблема:</b> Виртуальные участники ощущают себя изолированными и не включенными</p> <p><b>Что делать:</b> Разошлите «виртуальным» участникам повестку и раздаточные материалы заранее. По возможности обеспечьте видеотрансляцию. Фиксируйте на виртуальной доске появляющуюся в ходе обсуждения информацию. Введите базовые правила, например «Не забываем, что с нами виртуальные участники». Опрашивайте их при каждом сборе мнений.</p>
<p><b>Большинство виртуальных участников</b></p>	<p><b>Проблема:</b> Из-за того, что ведущему не так легко считывать настроения участников, есть общая тенденция что в ходе сессии с большим числом виртуальных участников снижается включенность</p> <p><b>Что делать:</b> При каждом сборе мнений придерживайтесь одинаковой последовательности. Устройте так, чтобы удаленные участники могли комментировать то, что появляется на досках. Применяйте упражнения повышения включенности, например «Кнут».</p>

## Проверочный список подготовки

- Понять цель обсуждения.\*
- Определить конечный продукт обсуждения.\*
- Удостовериться, что обсуждение вообще нужно.\*
- Выбрать участников.\*
- Выявить возможные проблемы.\*
- Разработать процесс (повестку).\*
- Выбрать виртуальную платформу.\*
- Определить ключевые методы и тайминг.
- Определить место проведения, дату, время.\*
- Написать и разослать уведомление о встрече.\*
- По необходимости провести предварительные обсуждения.
- Подготовить виртуальное пространство.\*
- Выбрать базовые правила.
- Подготовить последовательность опроса участников.
- Подготовить слова, которыми вы все начнете.

\* = Рекомендуется для всех обсуждений

## Используйте все лучшие приемы самопрезентации:

- Включите вебкамеру, чтобы участники вас увидели
- Сидите прямо, не сгорбив спину
- Говорите громко и четко; варьируйте тон голоса и выбирайте, на какие слова делать упор
- Не говорите слишком быстро или слишком медленно; варьируйте скорость подачи информации
- Не будьте как истукан
- Устанавливайте зрительный контакт через вебкамеру
- Следите чтобы жесты были четкими
- Избегайте говорить о себе. Избегайте пустых звуков ("э-э-э", "м-м-м")
- Избегайте крайностей в одежде и внешнем виде
- Следите чтобы выражение лица соответствовало тому, что говорите

## Проверочный список на начало

- Начать вовремя.
- Произвести открытие сессии, обозначить цель и продукт. \*
- Провести сбор мнений. \*
- Включить всех участников
- Подтвердить повестку. \*
- Пройти по базовым правилам.
- Пройти по парковочным доскам.
- Представить всех, если требуется.

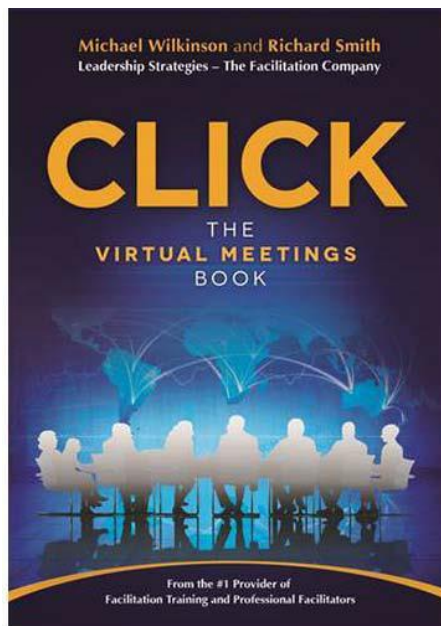
\* = Рекомендуется для всех обсуждений



# Что дальше? Узнайте больше...

## [The Effective Facilitator](#)

- + 10 принципов и более 100 инструментов и техник
- + 6 практических сессий
- + Курс аккредитован INIFAC на соответствие компетенциям Certified Master Facilitator



[www.leadstrat.com](http://www.leadstrat.com)

1-800-842-2850